Stratégie quinquennale de 2012 à 2017 de Metrolinx

JUIN 2012

METROLINX

Une agence du gouvernement de l'Ontario

Table des matières

Message du président, Robert Prichard 4

Message du président et chef de la direction, Bruce McCuaig 5

Préparer la voie 6

Vision, mission et valeurs de Metrolinx 8

- Vision 8
- Mission 8
- Valeurs de l'entreprise 8

Metrolinx en 2012 9

- GO Transit 9
- Lien air-rail 10
- PRESTO 10
- Réputation mondiale de Metrolinx 10

Défis de 2012 à 2017 12

- 1. Analyse de l'entreprise 12
- 2. Analyse environnementale 14

Déterminer une orientation stratégique 18

- Mobilité intégrée 18
- Gens 19
- Partenariats 19
- Leadership 20

Objectifs clés 21

Résultats visés 22

- Planifier 22
- Investir 25
- Respecter nos engagements 26

D'ici 2017 33

- Carte du réseau de transport en commun rapide de la RGTH de 2012 35
- Carte du réseau de transport en commun rapide de la RGTH prévu pour 2017 35

Message du président, Robert Prichard

J'ai le grand honneur de présenter la stratégie quinquennale de 2012 à 2017 de Metrolinx au nom du conseil d'administration.

L'an dernier, Metrolinx a créé sa toute première stratégie quinquennale. Depuis, la maturation et l'évolution continues de l'organisation ont entraîné l'ajout de deux nouvelles divisions opérationnelles, le lien air-rail et PRESTO, qui ont accru davantage notre aptitude à transformer la mobilité dans la Région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH).

La talentueuse équipe de direction qui dirige l'organisation fait du progrès dans un contexte économique et un climat politique difficiles tout en restant fidèle à la mise en œuvre de la vison générale du *Grand projet*.

Cette stratégie quinquennale de 2012 à 2017 s'inspire de la stratégie quinquennale de 2011 à 2016 précédente et la modifie en conséquence pour refléter les nouveaux renseignements et les nouvelles pressions externes.

Bien que nous occupions toujours une position de force grâce à plusieurs victoires précoces remportées, les cinq prochaines années comporteront certainement des défis à relever, dont un climat économique et politique difficile. Metrolinx joue néanmoins son rôle pour préparer la RGTH au rythme de croissance rapide de sorte à appuyer la compétitivité économique régionale, à assurer la santé environnementale et à améliorer la qualité de vie dans la région.

Notre aptitude à transformer le transport au sein de cette vaste région sera fonction de nos employés, de leurs talents, leur passion, leur innovation et leur engagement. Le conseil d'administration aborde les cinq prochaines années avec beaucoup d'optimisme et de confiance dans la capacité de l'organisation à atteindre les buts qu'elle s'est fixés.

J'ai l'honneur d'exercer le rôle de président d'un conseil d'administration aussi exceptionnel que le nôtre pendant cette période de progrès continus.

J. Robert S. Prichard
Président

Message du président et chef de la direction, Bruce McCuaig

En tant que l'une des régions urbaines les plus importantes et dont la croissance était la plus rapide en Amérique du Nord dans les années 1970 et 1980, la croissance de la Région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) a été attribuable, en partie, à un réseau de transport régional qui était en avance sur son temps.

L'investissement dans le réseau de transport de la région n'a toutefois pas été suffisant pendant la génération précédente. Par conséquent, l'engorgement du réseau routier et la surcharge imposée aux systèmes de transport en commun coûtent chaque année des milliards de dollars à notre économie en raison des retards et du gaspillage d'énergie.

La mise en œuvre de la vision formulée dans le plan de transport régional Le grand projet n'aidera pas seulement à nous réapproprier l'avantage antérieur de notre région en matière de transport, mais aussi à renforcer notre compétitivité mondiale, à protéger notre environnement et à améliorer notre qualité de vie. Bien que ce plan directeur pour l'avenir ait été élaboré pendant une période d'incertitude économique importante en 2008, nous croyons qu'il est maintenant plus que jamais crucial que nous nous en tenions à cette vison.

Pour la toute première fois, nous agissons dans l'intérêt d'une seule région, comme le font d'ailleurs un grand nombre de nos concurrents dans le monde entier. Nous proposons des nouveaux projets de transport en commun, investissons de 2 à 2,5 milliards de dollars additionnels chaque année pour les 20 prochaines années, ce qui représente la plus grande expansion du réseau de transport public en un demi-siècle. Pendant sa durée, cet investissement n'aidera pas seulement à créer des milliers de nouveaux emplois bien rémunérés, mais permettra aussi d'économiser des milliards de dollars en temps, énergie et autres gains d'efficience.

Depuis que la première stratégie quinquennale de 2011 à 2016 a été mise en place il y a un an, nous avons déjà fait d'énormes progrès sur des projets comme la modernisation de la gare Union jusqu'au nouveau lien air-rail en faisant démarrer des projets dans toute la région. Une planification intégrée et un environnement d'exploitation envié par les administrations de l'Amérique du Nord et avoisinantes en ont résulté.

Au cours des cinq prochaines années, nous devons continuer de livrer les principaux projets à temps et dans les limites du budget fixé. La marge d'erreur est faible. Nous devons maintenir un engagement indéfectible pour offrir un service à la clientèle inégalé. Nous devons continuer de fournir des services de qualité supérieure à nos clients actuels. Nous devons nous assurer que les citoyens restent enthousiastes et dévoués à l'idée de notre vision pour que nous ayons suffisamment de ressources pour accomplir notre travail.

L'objectif de cette stratégie quinquennale de 2012 à 2017 est de nous fonder sur la stratégie de l'an dernier tout en tenant compte des nouveaux renseignements et de montrer la voie à suivre. Elle servira à guider notre planification annuelle des activités, donnera des conseils à la province de l'Ontario relatifs aux investissements de capitaux pour le transport dans la RGTH, façonnera les politiques et le sens de la planification pour la prise de décisions quotidienne et clarifiera pour nos partenaires et nos intervenants notre but pour les cinq prochaines années.

Fait plus important encore, cette stratégie offrira aux employés de Metrolinx et à ses divisions opérationnelles une perspective stratégique qui orientera nos initiatives de transformation au cours des cinq années à venir. Elle nous permettra d'adopter des méthodes de travail et de privilégier des interactions ciblées, cohésives et axées sur les résultats. J'ai hâte de collaborer avec tous les employés déterminés à Metrolinx afin de réaliser notre vision au cours des cinq années à venir.

Bruce McCuaig
Président et chef de la direction

Préparer la voie

La première stratégie quinquennale de 2011 à 2016 de Metrolinx a été élaborée suite à de vastes consultations avec toutes les unités fonctionnelles et adoptée par le Conseil de Metrolinx en juin 2011. Ce document, la stratégie quinquennale de 2012 à 2017 de Metrolinx, est une version révisée et mise à jour de cette stratégie originale et inclut des renseignements plus récents.

Tout comme pour la première stratégie, ce document vise à

- Identifier des résultats visés concrets et orientés vers l'action pour permettre des progrès continus vers la réalisation des objectifs du *Grand projet*;
- Guider la planification annuelle des activités;
- Informer la province de l'Ontario des investissements liés au transport dans la Région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH);
- Aligner les politiques et le sens de la planification avec la prise et la mise en œuvre des décisions;
- Clarifier pour nos partenaires et nos intervenants notre but pour les cinq prochaines années; et,
- Fournir aux employés de Metrolinx et à ses divisions opérationnelles un survol stratégique de nos efforts de transformation.

La stratégie quinquennale de Metrolinx est devenue un pilier dans l'ensemble de l'organisation pour l'orientation de la planification des activités, l'établissement des budgets et la planification des projets pour toute l'entreprise et ses divisions opérationnelles. Elle redéfinit les résultats visés vers la réalisation des objectifs de transformation du *Grand projet* et soutient l'alignement de l'organisation vers nos objectifs communs. La **figure 1** illustre la façon dont la stratégie s'adapte aux documents stratégiques de Metrolinx.

Figure 1 : Alignement des stratégies et des plans de Metrolinx

À mesure que nous mettrons la stratégie quinquennale de Metrolinx en œuvre, nous continuerons de surveiller nos progrès à apporter les corrections requises. Nous utiliserons cette stratégie comme cadre pour créer nos plans d'affaires annuels et nous assurer que nos stratégies à court terme correspondent aux objectifs établis dans le présent document. Chaque année, nous communiquons régulièrement avec le conseil d'administration pour l'informer des progrès réalisés dans la poursuite des jalons et des objectifs établis dans chaque stratégie quinquennale.

La stratégie quinquennale a été formée et modelée grâce à la contribution de plusieurs membres de l'organisation. Nous aimerions remercier ces personnes de leur contribution. Elles ont rendu possible l'élaboration de ce document.

« Le plus grand danger pour la plupart d'entre nous n'est pas de viser trop haut et de ne pas y arriver, mais de viser trop bas et d'y arriver. »

Michelangelo

Vision, mission et valeurs de Metrolinx

Vision

Travailler ensemble pour transformer la façon dont les gens de la région se déplacent.

Mission

Promouvoir et procurer des solutions de mobilité pour la Région du grand Toronto et de Hamilton.

Valeurs de l'entreprise

Engagement : Nous prendrons des mesures avec beaucoup d'énergie et d'engagement qui reflètent l'importance de notre travail. Nous serons tenus responsables de nos décisions et de nos engagements envers les communautés que nous servons. Nous créerons un environnement dans lequel nous participons pleinement et prenons des initiatives.

Service : Nous mettrons toujours notre travail dans le contexte des gens et de l'utilité publique que nous servons. Nous anticiperons, comprendrons et dépasserons en permanence les attentes de nos clients. Nous mettrons les besoins de nos clients, intervenants et communautés au centre de la prise de décisions de toute l'organisation.

Travailler ensemble : En tant que groupe de personnes, nous travaillerons ensemble dans un esprit de confiance et de respect pour réaliser notre vision partagée. Nous chercherons activement des occasions de collaborer à l'interne et à l'externe. À l'interne, nous travaillerons avec l'ensemble des divisions organisationnelles pour atteindre nos objectifs communs. Si notre travail appuie des clients internes, nous tenterons de satisfaire et de dépasser leurs attentes. À l'externe, nous serons reconnus par nos intervenants comme étant des partenaires solides.

Innovation : Nous encouragerons la créativité, l'innovation et la prise de risques bien pesés pour favoriser la croissance personnelle et le succès de l'organisation. Nous créerons un environnement qui nécessite la participation de tous les employés et permet de réaliser notre plein potentiel. Par le biais du mentorat et de la formation, nous développerons les capacités de leadership de nous tous. Nous résoudrons les questions de complexité pour procurer une expérience facile aux clients et favoriserons l'innovation pour réaliser notre mission.

La vision du Grand projet :
Dans 25 ans, la RGTH disposera d'un système de transport intégré qui améliore notre qualité de vie, notre environnement et notre prospérité :

- Une qualité de vie élevée. Grâce aux nombreuses options offertes pour se déplacer de façon rapide, fiable, pratique, confortable et sécuritaire, nos collectivités seront plus agréables à habiter et offriront des modes de vie sains et actifs à leurs résidents.
- Un environnement florissant, durable et protégé. Notre système de transport affichera un faible bilan carbone, mettra l'accent sur la conservation des ressources et laissera un environnement sain et propre en héritage aux générations futures.
- Une économie forte, prospère et concurrentielle. Notre région rivalisera avec les régions les plus prospères au monde. Les entreprises seront appuyées par un système de transport qui permettra de déplacer les marchandises et de fournir des services plus rapidement et plus efficacement.

Les fournisseurs de services de transport feront des besoins des voyageurs leur principale priorité. La priorité sera accordée aux déplacements des gens et des marchandises, pas seulement aux véhicules. Les liaisons entre les différents modes de transport et les territoires de compétence se feront sans problème.

Le système de transport appuiera notre diversité et accueillera tout le monde, peu importe leur âge, leurs moyens ou leur capacité. Les services seront offerts de façon juste et équitable.

Le transport en commun concurrencera efficacement l'automobile en offrant un service de qualité à la fois rapide, pratique, intégré, confortable, sécuritaire, fiable et apprécié par les usagers. La marche et le vélo seront des choix attrayants pour les déplacements. Les routes et les autoroutes feront l'objet d'un entretien régulier et seront utilisées efficacement comme un élément clé du système de transport.

Le système de transport contribuera à la création de quartiers attrayants où il fait bon vivre et de collectivités à part entière. Il aidera à protéger les espaces naturels et les terres agricoles contre le développement, tout en soutenant une économie régionale forte et le transport efficace des marchandises et des services.

(*Le grand projet*, 2008)

Metrolinx en 2012

Metrolinx a été établie en tant qu'agence du gouvernement de l'Ontario au sens de la *Loi de 2006 sur la Régie des transports du grand Toronto* en 2006 comme autorité régionale responsable des transports pour la RGTH. Son mandat consiste à assurer la direction de la coordination, de la planification, du financement et du développement d'un réseau intégré de transport combiné, de même que la réalisation des projets qui s'y rattachent, en collaboration étroite avec la province et ses partenaires municipaux.

Metrolinx énonce sa vision pour l'avenir du transport dans son plan primé, *Le grand projet*. Sanctionné par la province et appuyé par les municipalités, ce document expose le premier plan de transport régional combiné, entièrement intégré, pour la RGTH. Metrolinx voue ses efforts à sa mise en œuvre.

L'Ontario a engagé plus de 14 milliards de dollars pour l'expansion du transport en commun rapide, y compris des projets aux termes de l'initiative Solutions rapides de 2008, une expansion d'envergure de GO Transit ainsi que la mise en valeur de projets prioritaires à Toronto, Mississauga, Brampton et dans la région de York. Plusieurs de ces nouveaux projets seront achevés au cours des 10 prochaines années. D'ici juin 2013, Metrolinx aura élaboré une stratégie d'investissement qui lui permettra d'obtenir les fonds dont elle a besoin pour la vague suivante de projets prioritaires.

La capacité de Metrolinx d'entreprendre les initiatives de transformation des vingt prochaines années est fonction de l'expertise diversifiée de son conseil d'administration et ses employés dans une multitude de domaines : service à la clientèle, opérations de transport en commun, réalisation de projets, finances et investissement, droit, développement communautaire, communications, politique et planification, ressources humaines et technologie.

Metrolinx a trois divisions opérationnelles, GO Transit, LAR et PRESTO.

GO Transit

Metrolinx s'élargit en 2009 lorsqu'elle acquiert GO Transit à titre de division opérationnelle. Ce faisant, elle renforce sa propre organisation et tire parti de plus de quarante-cinq ans de succès enregistrés par la troisième plus grande société de transport en commun en Amérique du Nord au chapitre des opérations, du service à la clientèle et de la réalisation de projets. Lancée en 1967, GO effectue plus de 62 millions de trajets de passagers par an pour plus de sept millions de résidents de la RGTH et des régions avoisinantes. GO Transit recouvre 80 % de son coût d'exploitation, le pourcentage le plus élevé en Amérique du Nord. La Charte des usagers de GO Transit est un engagement public à offrir l'excellence du service à la clientèle et sert de base à la présentation de rapports du rendement du service destinés au public.

La RGTH aujourd'hui :
- Superficie de 8 242 km ca
- 6,5 millions de résidents
- 30 municipalités
- 10 sociétés de transport en commun

Metrolinx en 2012 :
- 2 400 employés, dont 1 850 relèvent de GO Transit
- Partenaires avec neuf sociétés locales de transport en commun
- Projets d'expansion et d'amélioration du réseau de transport en commun, dont la valeur annuelle totalise environ 2 à 2,5 milliards de dollars

GO Transit :
- Environ 62 millions d'itinéraires par an ou 240 000 itinéraires par jour de la semaine. Ce dernier nombre continue d'augmenter et équivaut à toute la population de Saskatoon
- Plus d'un milliard de trajets depuis son lancement en 1967
- Plus de 338 millions de dollars générés par année grâce aux recettes des ventes de billets
- Ponctualité de 94,3 % pour les services sur rail et 99 % pour les services d'autobus
- 427 km de voies ferrées, dont 65 % appartient à Metrolinx
- 2 784 km d'itinéraires d'autobus, 62 gares de rail et 16 terminus d'autobus

Lien air-rail :
- Service ferroviaire de qualité supérieure de 25 km en voie de construction qui devrait être achevé en 2015
- Transport qui attirera environ 5 000 usagers par jour lors de sa mise en service

PRESTO :
- Desserte de 9 réseaux de transport en commun
- 220 000 cartes actuellement activées, un chiffre qui ne cesse de croître avec l'expansion sur le réseau d'OC Transpo qui a lieu à Ottawa

Lien air-rail

En 2010, Metrolinx a ajouté une autre division opérationnelle : le lien air-rail (LAR). Le LAR fournira un nouveau service de train rapide supérieur entre les deux plaques tournantes de transport les plus achalandées au Canada, l'aéroport Pearson de Toronto et la gare Union, ce qui permettra d'élargir le nombre d'options de moyens de transport offertes aux résidents et aux visiteurs de la RGTH.

Le LAR représente une première étape essentielle dans la réalisation d'un des objectifs du plan de transport régional *Le grand projet* pour établir une « liaison de transport en commun de niveau supérieur jusqu'au district de l'aéroport Pearson à partir de toutes les directions, y compris un service de transport en commun rapide à usages multiples vers le centre-ville de Toronto. »

Le service du LAR de 25 km comprendra quatre arrêts qui auront leur propre gare : le terminal 1 de l'aéroport Pearson, Weston, Bloor et Union. Le trajet complet prendra 25 minutes. Les trains quitteront toutes les 15 minutes et chacun d'entre eux transportera un maximum de 180 passagers dans ses trois wagons.

Le service sera offert à temps pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto de 2015 en juillet 2015. Les prévisions initiales de l'achalandage du LAR prévoient à peu près 5 000 passagers par jour ou 1,8 millions d'itinéraires au cours des 12 premiers mois de service.

PRESTO

En 2011, PRESTO est devenue la division opérationnelle la plus récente de Metrolinx. Elle exploite le système tarifaire électronique PRESTO, qui permet aux usagers du transport en commun de se déplacer dans les systèmes participants en utilisant une seule carte à puce rechargeable.

Le système tarifaire PRESTO sert de bureau de service central et fournit des systèmes de gestion d'information et des tarifs électroniques de transport, qui permettent la perception des recettes et les opérations efficaces pour les sociétés de transport en commun de l'Ontario.

PRESTO est une composante essentielle du plan de transport régional *Le grand projet* et répond à l'objectif du plan de mettre en œuvre « un système tarifaire de transport en commun intégré. » Elle est présentement utilisée dans neuf systèmes de transport en commun de l'ensemble de la RGTH, y compris des gares sélectionnées de la Toronto Transit Commission (TTC), et d'ici le début de 2013, sera lancée sur le réseau d'OC Transpo à Ottawa.

Depuis le déploiement initial du système en 2010, environ 220 000 cartes PRESTO ont été émises. Le réseau d'OC Transpo devrait permettre l'ajout de 200 000 cartes supplémentaires en 2013. La TTC sera bien équipée de cartes PRESTO à temps pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains en 2015. D'ici 2016, à mesure que plus de sociétés de transport en commun de l'Ontario adopteront PRESTO, on prévoit que le nombre de cartes dépassera 2 millions. Environ 2 millions de trajets PRESTO ont lieu chaque mois (depuis janvier 2012).

Réputation mondiale de Metrolinx

Metrolinx et son personnel ont reçu de nombreux prix et subventions cette année, ce qui a favorisé la réputation mondiale de l'organisation :

Locale/régionale

- Ontario Public Works – Prix *Project of the Year Award* pour la gare GO d'Appleby – Améliorations de l'accessibilité

- Prix Willis Chipman, Consulting Engineers of Ontario – Excellence en gestion des projets – Programme d'amélioration du réseau ferroviaire de GO Transit (GO TRIP)
- Prix de construction en acier de l'Ontario – Installation pour les autobus de GO Transit à Streetsville
- Certificat de reconnaissance – Installation pour les autobus à Streetsville – Haut rendement pour les nouvelles constructions – Greater Toronto Transit Authority

Nationale

- Prix de la personnalité de l'année dans le domaine des transports de 2011 de l'Association des transports du Canada décerné à Gary McNeil
- La Croix-Rouge canadienne a décerné un Prix du secourisme au chauffeur d'autobus Nick Stojanovic pour avoir sauvé un homme handicapé d'une voiture en feu qui a explosé deux minutes après qu'ils se soient échappés
- Le prix du président de la Supply Chain and Logistics Association of Canada pour le service de gestion du matériel de transport en commun de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun
- Le prix de l'Association canadienne de gestion des achats pour l'excellence de la chaîne d'approvisionnement pour le service de gestion du matériel de transport en commun de l'initiative d'approvisionnement du transport en commun
- Canadian Consulting Engineers – Prix d'excellence en gestion de projets – programme GO TRIP
- Les lignes directrices des centres de mobilité de Metrolinx ont reçu une mention honorifique aux prix de l'Institut canadien des urbanistes (ICU) de 2012 pour l'excellence de la planification dans la catégorie Transport et infrastructures à mobilité durable

Internationale

- Metrolinx et la Ville de Toronto ont été reconnues lors de la conférence annuelle de l'Urban Land Institute (ULI) et ont obtenu une subvention de l'ULI pour améliorer l'apparence et l'expérience de l'approche du pont piétonnier de John Street le long de John Street dans le cadre des améliorations générales du corridor Georgetown South de GO
- Les lignes directrices des centres de mobilité de Metrolinx ont reçu le Prix de Meilleur projet en 2012 du Planning Council of the Institute of Transportation Engineers

Défis de 2012 à 2017

Cette stratégie quinquennale de Metrolinx de 2012 à 2017 considère des nouvelles conditions qui sont apparues au cours de l'an dernier et ont une incidence sur l'orientation stratégique globale de la société.

1. Analyse de l'entreprise

Les défis internes de haut niveau suivants ont été identifiés pour l'organisation de Metrolinx, y compris ses divisions opérationnelles individuelles GO Transit, ARL et PRESTO.

1.1 Croissance et rétention des talents

Huit pour cent de la main-d'œuvre de Metrolinx auront 65 ans d'ici 2017 et pourront prendre leur retraite, et 21 % d'ici 2022. Parallèlement, des pénuries de main-d'œuvre qualifiée dans les divers domaines techniques (p. ex. : l'ingénierie des transports) nous mettront au défi de respecter nos engagements et d'attirer et de retenir les travailleurs talentueux.

Selon le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, le secteur du matériel de transport est le groupe de fabrication le plus important en Ontario avec environ 20 % de tous les emplois manufacturiers. À mesure que ce secteur évoluera et que plus de procédés de fabrication avancés seront utilisés, les travailleurs très qualifiés seront les plus en demande. Des nouveaux secteurs industriels attirent aussi des nouveaux travailleurs dans des domaines tels que l'aéronautique, la biotechnologie, l'enseignement à distance, l'environnement, les technologies énergétiques vertes, l'informatique de la santé et le multimédia (particulièrement les communications mobiles), et intensifient la concurrence pour le recrutement des employés compétents.

Solutions proposées :

- Intensifier les efforts d'investissement dans les talents et les gens.
- S'assurer que des ressources adéquates sont en place pour appuyer le perfectionnement professionnel.

1.2 GO Transit

Services ferroviaires

L'ajout d'un seul train pendant les heures de pointe exige, dans bon nombre de lignes, des améliorations substantielles de l'infrastructure permettant d'accroître la capacité du corridor, de même qu'un équipement, des équipages et des installations de remisage et d'entretien supplémentaires. Certaines lignes nous mettront au défi de faire face à la demande au cours des cinq prochaines années et ce, alors que de nouveaux parcs de stationnement accroîtront encore davantage l'achalandage dans nos gares.

Solutions proposées :

- Continuer de remédier aux contraintes ferroviaires et faire avancer les projets de fondation, y compris la construction d'une nouvelle installation d'entretien des rails et les projets d'optimisation, comme la construction de quais de 12 wagons.
- Poursuivre les investissements actuels, comme l'accroissement de la capacité pour répondre aux besoins des services pour les nombreuses années à venir.

Services d'autobus

Nous prévoyons, au cours des cinq prochaines années, une augmentation de 30 % des usagers d'autobus. Cette hausse imposera une croissance correspondante de notre parc de véhicules, de notre effectif de conducteurs et de notre capacité d'entretien. Les déplacements inter-banlieues enregistrent une croissance rapide, mais doivent se fier aux services d'autobus, car ces régions ne sont pas desservies par les lignes ferroviaires. Les services d'autobus qui raccordent les diverses banlieues sont en plein essor et sont particulièrement axés sur les établissements postsecondaires. Ces clients éventuels ne représentent qu'une part minime des usagers actuels du transport en commun. L'évolution vers un service plus global qui répond aux besoins professionnels,

[1]Ministère de la Formation et des Collèges et Universités. (2012). Quels secteurs d'activités

commerciaux, personnels et récréatifs de ces régions est souhaitable, mais constitue un réel défi en raison de la répartition dispersée des emplois et des autres activités.

Solutions proposées :

- Continuer de développer des services d'autobus interrégionaux d'une banlieue à l'autre qui ciblent les principaux centres d'activité, les pôles d'emplois et la zone de l'aéroport.
- Continuer d'augmenter la capacité et de développer un service très fréquent sur le réseau d'autobus principal de GO, tout en modifiant ou en introduisant des services afin de maximiser le gain de temps et la fiabilité de la nouvelle infrastructure.

Accès aux gares de GO

Le nombre d'usagers de GO Transit qui vivent à une distance de marche de leur gare « d'attache » est réduit et le service de transport en commun régional est souvent inadéquat, de sorte que nous devons prévoir un nombre important de places de stationnement à nos gares. L'aménagement de ces places est dispendieux et a un impact sur les propriétés avoisinantes de la gare. Les nouveaux parcs de stationnement doivent suivre la croissance des niveaux de service et s'intégrer, de manière efficace, dans les quartiers avoisinants.

Solution proposée :

- Continuer de développer une infrastructure mieux conçue pour favoriser la sécurité et la commodité des piétons et des cyclistes, et mettre en œuvre des services de transport en commun plus intégrés en collaborant avec les municipalités et les sociétés locales de transport en commun

1.3 Lien air-rail

La liaison ferroviaire que nous développons entre le centre-ville de Toronto et l'aéroport Pearson crée un nouveau service rapide unique en son genre au sein de la région. Une étude approfondie du marché et une planification efficace de service s'imposent pour s'assurer que le marché est bien cerné et que ses besoins soient satisfaits. Des travaux de construction, le développement de véhicules et d'autres activités ambitieux et novateurs sont effectués pour répondre aux exigences précises du projet et faire face à des budgets et des délais serrés. Nous devrons aussi impliquer des intervenants efficacement et établir des partenariats stratégiques clés. Une fois le service en place, nous devrons nous adapter aux tendances irrégulières de la demande et trancher les problèmes de congestion qui surviendront lors de l'atterrissage à l'aéroport Pearson de Toronto de plusieurs vols de grande capacité dans des délais très courts.

Solution proposée :

- Poursuivre toutes les activités de conception et d'exécution du LAR en 2015 en s'assurant d'examiner tous les défis identifiés.

1.4 PRESTO

À mesure que le système de cartes à puce PRESTO sera utilisé par l'ensemble de nos sociétés de transport en commun partenaires, il sera mis en œuvre sur un réseau très vaste et un éventail de véhicules et de gares de transport en commun. Ceci entraînera un niveau élevé de complexité (géographique, d'envergure, mobile et technologique). Parallèlement, les technologies de paiement évoluent rapidement (paiements ouverts, mobiles) et présentent un défi : la technologie de base actuelle de PRESTO devra être mise à jour régulièrement grâce à des investissements constants. Afin de maximiser les avantages du système PRESTO, nous améliorerons les capacités de gestion de l'information, les usages éventuels de la carte qui ne sont pas reliés au transport en commun, notamment comme mode de paiement de services et de produits effectués dans des commerces. À mesure que le nombre de partenaires impliqués augmentera, la complexité du réseau augmentera aussi.

Solution proposée :

- Poursuivre toutes les activités de déploiement de PRESTO en tant que système régional intégré de perception de tarifs tout en gérant les complexités et en incorporant efficacement des nouvelles technologies lorsqu'elles deviendront disponibles pour tirer profit des occasions d'améliorer la fonctionnalité pour les clients.

2. Analyse environnementale

Ci-dessous se trouve une liste de plusieurs principaux développements et conditions externes de haut niveau qui devraient avoir une incidence sur notre secteur d'activités et notre organisation au cours des cinq prochaines années.

2.1 Forte croissance démographique : données du recensement de 2011

La RGTH affronte le défi enviable d'une croissance démographique continue. Au nord et à l'ouest, on peut prévoir une croissance sur le volet résidentiel et de l'emploi. Dans l'est, la croissance portera principalement sur le volet résidentiel. Le centre de Toronto continuera de s'épanouir en qualité de centre mondial des financiers et centre de croissance résidentielle à haute densité.

En ce qui a trait au transport, cette croissance implique une population plus élevée qui entraîne un plus grand nombre de trajets. Un nombre disproportionné de ces trajets additionnels devra être effectué par le transport en commun puisque le système routier est déjà exploité à sa capacité. De plus, une densité accrue du développement entraîne moins d'espace pour stationner les voitures, qui, encore ici, compte davantage sur le transport en commun.

Les données démographiques du recensement de 2011 ont été publiées en février 2012. Le ministère des Finances de l'Ontario doit publier ses projections de population actualisées selon les données du recensement et les dernières prévisions économiques.

Les niveaux de migration nette en Ontario sont plus faibles depuis les dernières années, à moins de 100 000 par année, et sont principalement dus aux pertes de migration interprovinciale nette pour le restant du Canada[2]. Sous l'effet de la situation économique actuelle en Ontario, le taux de croissance démographique peut diminuer, mais probablement pas uniformément dans toute la province.

Solution proposée :

- Surveiller et mettre à jour, au besoin, les données de la population pour la odélisation, la prévision et la planification des services suite aux nouvelles données obtenues lors du recensement de 2011.

2.2 Une économie vigoureuse, mais limitée

Les tendances de l'emploi et l'économie de notre région changent continuellement. Les tendances récentes incluent la suburbanisation de l'emploi et les « super-navettes » entre zones de faible densité en raison des changements apportés au secteur de fabrication. Ces tendances réclament des options de transport en commun flexibles et novatrices et le financement qui y est associé.

Le rapport de la Commission de la réforme des services publics de l'Ontario, aussi appelé *rapport Drummond*, a souligné les défis que l'économie de l'Ontario doit relever au cours des prochaines années :

- Changement structurel : la fabrication, qui fait partie des fondements de la production et de l'emploi de la province, est à la baisse.

Défis multiples

Croissance de la population
100 000 nouveaux résidents s'installent dans la région tous les ans, après des décennies d'un investissement insuffisant dans un réseau de transport qui est plein à craquer.

Aménagement du territoire
Les emplois en dehors des centres urbains existants offrent peu d'options de transport en sus de l'automobile.

« Super-navettes »
Les travailleurs désirent occuper des emplois spécialisés de plus en plus loin de leur maison.

Hausse du prix du pétrole
Les prix plus élevés augmentent les coûts du transport en commun, mais accélèrent aussi la demande de transport en commun.

Congestion
Une congestion de plus en plus importante mine notre qualité de vie et notre compétitivité.

Restrictions budgétaires
Bien que GO Transit et PRESTO aient des ratios de recouvrement des coûts enviables, notre recours aux tarifs et aux revenus généraux nous rend vulnérable aux pénuries de fonds dans cette époque caractérisée par des restrictions budgétaires. Selon le rapport Drummond, des stratégies créatives générant des revenus qui ne sont pas tirés de la tarification sont nécessaires pour assurer que nous ayons moins besoin de nous tourner vers les subventions et des processus plus efficaces sont aussi nécessaires.

Attentes
Metrolinx est confrontée à une panoplie complexe d'intervenants diversifiés et d'un public qui affichent des attentes élevées.

Durabilité
Nous devrons réaliser des progrès additionnels par rapport aux mesures d'atténuation à ces changements, et serons tenus de répondre aux besoins des personnes handicapées de l'Ontario.

[2] Ministère des Finances. (2011). Mise à jour des projections démographiques pour l'Ontario.

- La force du dollar canadien continue de compliquer la présence de l'Ontario sur les marchés mondiaux. Ontario industry in general faces higher power prices due to the need for essential infrastructure replacement.
- L'industrie automobile de l'Ontario demeure réduite.
- L'industrie de l'Ontario en général fait face à des prix plus élevés de l'énergie en raison du besoin de remplacer l'infrastructure essentielle.
- Le prix du pétrole est toujours élevé.
- Presque toute la croissance de la population en âge de travailler et la main-d'œuvre de l'Ontario proviendront de l'immigration, mais les derniers immigrants sont moins rémunérés que les autres Canadiens.

Le ministère des Finances de l'Ontario a stipulé que :

> Les prévisionnistes du secteur privé prévoyaient en moyenne une croissance de 2,6 % du produit intérieur brut (PIB) réel de l'Ontario pour 2011. Cette prévision est passée à 2,0 %. [La chute du taux de croissance] a également des retombées directes sur les revenus du gouvernement et la façon dont il fait sa planification, en particulier lorsqu'il s'agit d'établir un équilibre entre la mise en œuvre de nouveaux programmes et la protection des services publics d'une part, et l'atteinte des objectifs d'élimination du déficit d'autre part[3].

Selon le *rapport Drummond*, si une tendance semblable se poursuit, « le déficit ferait plus que doubler pour atteindre 30,2 milliards de dollars en 2017–2018 et que la dette publique nette serait de 411,4 milliards de dollars, ce qui représente un peu moins de 51 % du PIB de la province.»[4] Il indique aussi que « le scénario privilégié permettrait d'équilibrer le budget en 2017-2018. Pour équilibrer le budget, la province doit viser un niveau de dépenses en 2017-2018 qui est de 17 % inférieur au montant indiqué [si une tendance semblable se poursuit]. Cette baisse est considérable compte tenu de la voie dans laquelle on s'est engagé au chapitre des dépenses. »[5]

Metrolinx a présentement recours aux recettes générales du gouvernement de l'Ontario. Metrolinx, par le biais de sa division opérationnelle GO Transit, a l'un des ratios de recouvrement des coûts les plus élevés à 79,7 % pour l'exercice financier 2011-2012 (sauf PRESTO et ARL) et explore des augmentations dans les sources de revenus tarifaires et non tarifaires.

Solutions proposées

- Appuyer des recommandations de la stratégie d'investissement de façon appropriée pour la mise en œuvre.
- Agrandir les sources de revenus non tarifaires.
- Continuer d'identifier et de réaliser des gains en efficience dans la productivité et les processus de l'entreprise.

2.3 Facteurs décisifs qui assurent la durabilité

Prix du pétrole et de l'électricité

Les prix plus élevés du pétrole augmentent les coûts du transport en commun, mais accélèrent aussi la demande de transport en commun. Comme l'a indiqué le ministre des Finances, « on s'attend à ce que les prix du pétrole diminuent après avoir atteint des sommets en 2011. Cependant, la forte augmentation de la demande de pétrole dans les économies en émergence, combinée à une croissance plus modérée de la production, maintiendra les prix du pétrole à des niveaux relativement élevés. »[6]

Le ministère de l'Énergie a récemment indiqué que les tarifs d'électricité dans le secteur industriel de l'Ontario devraient augmenter de 2,7 % par année, pendant les 20 prochaines années à compter de 2011.[7]

Metrolinx et ses divisions opérationnelles (particulièrement GO Transit) sont de grands utilisateurs d'électricité et de pétrole, avec près de 50 millions de dollars de dépenses énergétiques par année ou 0,80 $ par trajet.

[3] Ministère des Finances. (2011). Perspectives économiques et revue financière 2011.
[4] Don Drummond. (2012). Commission de la réforme des services publics de l'Ontario.
[5] Don Drummond. (2012). Commission de la réforme des services publics de l'Ontario.
[6] Ministère des Finances. (2011). Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2011.
[7] Ministère de l'Énergie. Plan énergétique à long terme de l'Ontario.

Solution proposée :

- Continuer d'explorer et de mettre en œuvre des nouvelles technologies pour réduire la consommation de carburant et l'utilisation d'énergie, y compris l'acquisition de véhicules plus efficaces et la construction de nouvelles installations plus grosses conformément aux normes du programme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) tout en réaménageant les anciennes installations.

Rapports de durabilité

Un suivi et des vérifications plus rigoureux de l'utilisation de l'énergie et de la production de déchets peuvent être nécessaires à l'avenir. Dans le rapport Prêt pour un changement? Évaluation de la stratégie ontarienne d'adaptation au changement climatique, le commissaire à l'environnement de l'Ontario a écrit récemment : « [Je] m'attends à ce que l'on crée des indicateurs de réussite, des cibles et des échéanciers pour la déclaration publique et les travaux. Grâce à ces outils, le gouvernement sera alors en position pour mesurer les progrès accomplis et faire rapport annuellement sur ces derniers. » Metrolinx peut donner l'exemple et fournir des comptes rendus sur ces mesures de référence avant un mandat officiel.

Solution proposée :

- Au sein d'un nouveau cadre pour la durabilité d'entreprise, Metrolinx doit établir des mesures de base de la consommation de l'énergie et des émissions pour réduire la consommation par passager-km transporté d'une année sur l'autre.

Changement climatique

Selon le rapport Faire face au changement climatique : Stratégie d'adaptation et plan d'action de l'Ontario publié par le ministère de l'Environnement en avril 2011, la province doit se préparer « aux conséquences du changement climatique par l'adoption de politiques et de programmes qui atténuent les risques pour la santé et la sécurité, l'environnement et l'économie et aussi être capable de profiter au maximum des occasions fournies par le changement. »

Solution proposée :

- Renforcer les efforts pour établir un plan de durabilité d'entreprise qui inclurait :
    - Des systèmes de gestion de l'information structurés et intégrés pouvant calculer les coûts du cycle de vie dans les décisions importantes en matière de dépenses;
    - Établir des rapports réguliers sur la consommation énergétique dans tous les aspects de l'entreprise, dont les installations, l'approvisionnement en services et l'administration des affaires; et
    - Un plan d'adaptation au climat qui inclut des nouvelles installations, les installations existantes, nos pratiques quotidiennes et nos protocoles d'intervention.

2.4 Un environnement de paiement mobile évolutif

L'environnement de paiement mobile actuel est présentement en transition. Le Canada n'a pas encore adopté une norme pour les paiements mobiles et la majeure partie de la collaboration commerciale entre les opérateurs de réseaux mobiles, les institutions financières et les fabricants de combinés qui peut améliorer ces technologies reste à établir.

Solution proposée :

- Se préparer à prendre des décisions technologiques importantes quand l'environnement de paiement mobile se stabilisera.

2.5 La croissance des médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux devient de plus en plus importante pour créer des relations avec nos clients, maintenir et améliorer la réputation de la marque et répondre aux besoins à mesure qu'ils se présentent. Les gestes sociaux tels que aimer, le bouton +1 et le partage social deviennent déjà courants dans les applications, les services et les produits traditionnels, y compris la présence Web d'une organisation, l'intranet et les applications d'entreprise. Ces technologies sociales, en plus de l'information en temps réel qui est produite par Metrolinx, peuvent générer des quantités de données énormes.

Solutions proposées :

- Continuer de déployer des outils de planification des itinéraires et d'information dans le cadre du système d'information pour les usagers de transport en commun régional; et,
- Élaborer une stratégie de médias sociaux qui inclut des protocoles de communication en temps réel avec les clients et les intervenants.

Déterminer une orientation stratégique

Le grand projet établit une vision à long terme de la façon dont nous vivrons et nous déplacerons au sein de la région. La réalisation de cette vision nous oblige à faire progresser plusieurs volets de notre réseau de transport. Le présent document énonce ces aspects et plus particulièrement les mesures que nous adopterons et les progrès que nous réaliserons entre 2012 et 2017.

Mobilité intégrée

La création d'une mobilité intégrée est fonction de la prestation de services de transport combiné, qui prévoient des correspondances opportunes, facilitent l'accès et font partie intégrante de l'identité d'une communauté et de son sentiment d'appartenance à un lieu. Lorsqu'il s'adapte à la diversité économique et géographique de notre région, le réseau de transport peut devenir un indicateur de changement plus positif.

La mobilité intégrée permettra une « unification » des services de transport, dont les horaires coordonnés minimiseront les temps d'attente aux gares et centres de mobilité. Ceux-ci offriront la complémentarité de l'utilisation des terrains avec des niveaux appropriés de services et d'activités aux quartiers où ils sont implantés, notamment un accès aux programmes récréatifs, magasins, divertissements et entreprises qui se trouvent à proximité, et feront état d'une conception et d'une architecture primées.

Nous n'atteindrons pas ces buts seuls. Nous devrons mettre l'accent sur des modèles collaboratifs tant pour les initiatives que nous entreprenons au sein de notre organisation que pour celles que nous entamons en association avec d'autres organismes. Qu'il s'agisse de l'intégration de divers moyens de transport, technologies, disciplines professionnelles ou secteurs d'activité, nous devrons adopter des méthodes novatrices pour obtenir des résultats. Nous nous inspirerons, certes, de l'expérience que nous avons perfectionnée au cours de plusieurs décennies, mais nous devrons aussi être réceptifs au changement.

Metrolinx renforce l'accent qu'elle met sur le perfectionnement de ses gens et le développement de leurs talents en vue de planifier notre vision de mobilité intégrée, d'y investir et de respecter nos engagements.

Le diagramme ci-dessus illustre le rôle clé joué par les gens, les partenariats et le leadership dans la réalisation de la mobilité intégrée. Ces trois ingrédients pour assurer le succès sont primordiaux pour chaque décision clé prise par Metrolinx.

Gens

L'atteinte de nos objectifs est seulement possible grâce à une équipe efficace et dévouée de personnes talentueuses. À mesure que nous nous investirons dans des projets au cours des cinq prochaines années, qui visent à réduire la durée des trajets et à intégrer la mobilité en douceur, le but visé consistera à faire valoir Metrolinx à titre de lieu de travail de choix qui met l'accent sur le recrutement et la conservation d'employés de valeur. Nous reconnaissons que ce qui est à la base de notre motivation et de notre capacité à réaliser nos objectifs sont nos gens et leurs talents. Au cours des cinq prochaines années, nous continuerons donc d'investir dans nos gens pour réaliser leur plein potentiel. Voici comment nous y arriverons :

- S'assurer que notre culture organisationnelle exemplifie les **valeurs de notre organisation**, à savoir Engagement, Service, Collaboration et Innovation.
- Étayer continuellement les **possibilités de formation, de perfectionnement et d'apprentissage**, lesquelles seront adaptées à la multitude des styles d'apprentissage, afin d'aborder nos priorités opérationnelles actuelles et futures, et recruter et conserver les employés de valeur.
- Favoriser une **culture d'innovation** en facilitant la lancée, la communication et la mise en œuvre d'idées originales et nouvelles à tous les niveaux. Par exemple, nous solliciterons activement des idées et faciliterons les possibilités d'apprentissage et de partage de savoir à l'interne grâce à un aménagement novateur du lieu de travail.
- Perfectionner les **chefs de file de l'avenir** en collaborant avec l'industrie et les universités dans une vaste gamme de domaines afin de peaufiner une expertise en transport de calibre élevé.
- Forger une **culture de leadership** qui favorise le respect, le travail en équipe, la reconnaissance et les initiatives informelles de leadership à tous les niveaux.
- **Rationaliser nos procédés** pour accroître les économies, stimuler l'innovation et mettre davantage l'accent sur les services qui permettent réellement aux employés d'exercer leurs responsabilités et de se perfectionner.
- Établir **un lieu de travail sain et sécuritaire** qui prise et célèbre la diversité.
- Se classer parmi les **100 premiers employeurs** au Canada.

Une fois que nous aurons accompli tout ceci, l'environnement de travail de Metrolinx sera progressif, réceptif et novateur. L'organisation vise à être largement reconnue à titre d'employeur de choix.

Partenariats

Le grand projet est un plan directeur détaillé pour l'avenir qui comprend un large éventail d'activités, dont certaines ne sont pas du ressort de Metrolinx. Afin de mettre le plan en œuvre avec succès, de l'expertise et des ressources devront être exploitées dans toute la région des secteurs public et privé.

L'accent est mis sur des modèles collaboratifs et d'innovation tant pour les initiatives que nous entreprenons au sein de notre organisation que pour celles que nous entamons en association avec d'autres organismes. Notre souplesse et notre adaptabilité constituent un atout lorsque nous relevons les défis établis par des grandes attentes.

Pour être un **bon partenaire**, nous devrons :

- mettre en œuvre des processus d'**engagement** itératifs et inclusifs;
- assurer une **écoute active**;
- réunir des **partenaires non traditionnels** et nouveaux; et
- essayer des moyens de participation **novateurs**.

Afin de répondre aux grandes attentes établies pour la mobilité intégrée, Metrolinx renforce déjà ses relations de travail et continuera de le faire grâce aux :

- ministères provinciaux;
- municipalités et leurs sociétés de transport en commun;
- fournisseurs et entrepreneurs du secteur privé;
- représentants de l'industrie;
- représentants des consommateurs/clients;
- gens des communautés locales; et
- autres intervenants clés.

Leadership

Metrolinx n'a pas l'autorité directe sur plusieurs des activités qui nécessitent la mise en œuvre d'une mobilité vraiment intégrée. Le leadership efficace est donc requis pour faire participer nos partenaires et encourager des initiatives indépendantes pour atteindre les objectifs du plan.

Certaines mesures de notre succès comprennent des résultats tels que la constitution d'équipes, le partage du savoir, la poursuite dans de nouvelles directions et l'appui énergétique des projets qui inspirent le changement. Elles sont des attributs de leadership et Metrolinx vise à forger la réputation de les posséder. Au cours des cinq prochaines années, nous fournirons le leadership pour influencer les résultats, notamment :

- La plupart des résidents de la région seront au courant de la mission et du mandat de Metrolinx, notamment son rôle dans la réalisation de projets de transport public rapide et la facilitation de l'intégration des services et des tarifs, ainsi que de ses rapports avec ses divisions opérationnelles.
- Nous **mobiliserons proactivement le public et les intervenants** et nous nous assurerons qu'ils comprennent la nécessité et la valeur des projets, programmes et politiques de Metrolinx. Nos travaux jouiront de l'appui des parties suivantes :
    - La majorité des résidents de la région, par le truchement de sondages.
    - La majorité des dirigeants municipaux élus dans la RGTH.
    - La plupart des grandes organisations et institutions civiques et sociales, considérées comme étant des intervenants, notamment les chambres de commerce, les associations professionnelles, les groupes environnementaux et les syndicats.
    - Des partenaires du secteur privé, y compris des fournisseurs, des entrepreneurs et des promoteurs qui proposent différents usages des terres et centres de mobilité.
    - Les comités de rédaction des médias, lesquels accorderont une couverture médiatique essentiellement favorable à nos projets pendant leur planification, construction et réalisation.
- Nos **efforts collaboratifs** exemplaires procureront des précieux modèles et motivation aux autres régions pour faire progresser le choix de la mobilité.
- Nos processus de planification internes et externes **mobiliseront les employés de Metrolinx**, ainsi que nos intervenants et le grand public, de manière à ce qu'ils saisissent la valeur et prisent toutes les optiques pour l'élaboration de solutions.
- La réputation que s'est forgée notre organisation en ce qui a trait à son aptitude à planifier et à réaliser des projets et à y investir continuera à susciter l'intérêt de l'industrie, des experts internationaux et des candidats à l'emploi.
- Toutes nos installations afficheront une **excellence de conception durable**.

Bien que ces réalisations soient impressionnantes, Metrolinx se rend compte que la récompense la plus importante touchera à la durée des trajets et à la qualité de vie des gens de la région grâce à la mobilité intégrée et améliorée.

Objectifs clés

Nous axerons nos activités, au cours des cinq prochaines années, sur trois pierres angulaires. Celles-ci nous doteront d'un cadre qui nous permettra d'établir un réseau plus unifié, une base axée sur les résultats pour la Stratégie d'investissement, ainsi qu'un réseau de transport en commun vigoureux grâce à nos divisions opérationnelles.

Un total de 13 objectifs de haut niveau ont dérivé des trois pierres angulaires. Chaque objectif formera la base d'une série de résultats visés de niveau inférieur connexes. Les objectifs saisissent l'orientation stratégique globale qui a d'abord été dressée dans la *Stratégie quinquennale de 2011 à 2016 de Metrolinx* de l'an dernier, modifiée et mise à jour compte tenu de l'écoulement du temps.

PIERRES ANGULAIRES :	OBJECTIFS :
PLANIFIER la prochaine génération de projets et programmes, et renforcer les liens entre la croissance de notre région et les services de transport.	1. Maintenir la pertinence du *Grand projet* comme stratégie pour la prise de décision relative aux investissements et aux politiques. 2. Continuer de planifier des services intégrés de transport en commun dans l'ensemble de la RGTH, éliminer les frontières et créer des correspondances sans interruption qui faciliteront les déplacements des clients. 3. Démontrer un leadership régional dans l'amélioration du transport en commun, des transports et de la mobilité par Metrolinx et ses divisions opérationnelles, et une reconnaissance publique accrue des marques de l'entreprise et des divisions. 4. S'assurer que l'aménagement du territoire et la planification des transports sont intégrés pour tirer profit de tous les investissements dans les transports publics. 5. Mettre l'emphase sur l'innovation dans la planification et l'exécution des programmes et des projets dans l'ensemble de l'organisation et en collaboration avec des partenaires et des intervenants régionaux.
INVESTIR pour nous permettre de mettre en œuvre notre vision d'une mobilité intégrée et obtenir des mécanismes de financement plus durables d'ici 2013, dans le cadre d'une stratégie d'investissement.	6. Élaborer un programme de financement durable qui appuie tous les moyens de transport qui facilitent la mobilité des gens et des marchandises, et aborde les besoins en fonds d'immobilisations et de fonctionnement du réseau de transport, lequel comprend GO Transit.
RESPECTER NOS ENGAGEMENTS d'offrir des services de qualité aux clients existants, de réaliser des projets et programmes clés pour élargir les services et de continuer à apporter des améliorations à l'expérience de voyage régional.	7. Élargir le service de GO transit pour répondre à la croissance au chapitre des usagers, le transformant d'un service de banlieue en réseau de transport régional complet tout au long de la journée. 8. Poursuivre la réalisation de projets régionaux de transport public rapide par ordre de priorité, conformément au *Grand projet.* 9. Moderniser la conception organisationnelle et s'assurer que les procédés et les systèmes respectent les normes commerciales en évolution et anticiper les besoins futurs. 10. Mettre le système PRESTO pleinement en œuvre dans la RGTH et Ottawa. 11. Améliorer l'accès aux gares et au système combinés en collaboration avec les municipalités. 12. Lancer le service LAR dans les délais et les budgets prévus pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015, raccordant l'aéroport Pearson, l'aéroport le plus achalandé au Canada à la gare Union, la plaque tournante ferroviaire et du transport en commun la plus achalandée au pays. 13. Établir un nouveau cadre de durabilité pour l'entreprise afin de surveiller l'atteinte des objectifs et de prioriser les occasions.

Résultats visés

PLANIFIER

Le grand projet est reconnu comme plan de transport régional de classe mondiale et a valu à Metrolinx et à Toronto une renommée internationale. Il a retenu l'attention de praticiens, de fournisseurs et même de candidats à l'emploi de par le monde entier. Metrolinx a l'intention, au cours des cinq prochaines années, de miser sur son succès à titre de constructeur et de propriétaire-exploitant d'un réseau de transport en plein essor afin de cerner les mises à jour nécessaires des plans existants et les nouveaux plans à élaborer pour réaliser *Le grand projet* en collaboration avec tous les ordres de gouvernement, les intervenants clés, le secteur privé et les sociétés de transport.

Metrolinx poursuivra ses efforts de rattacher les plans à court et à moyen terme, de caractère sectoriel et les plans locaux du *Grand projet*, ainsi que les uns aux autres, afin de favoriser des déplacements plus unifiés au sein de la RGTH.

Une de nos tâches principales consistera à entreprendre une série continue de nouveaux projets issus du document *Le grand projet*, lesquels ont renforcé notre réputation d'excellence en prestation de service et réalisation de projets et justifient un financement stable et durable.

PIERRE ANGULAIRE :

Planifier la prochaine génération de projets et programmes, renforcer les liens entre la croissance de notre région et les services de transport.

OBJECTIF :

1. Maintenir la *pertinence du* ***Grand projet*** comme stratégie pour la prise de décision relative aux investissements et aux politiques.

RÉSULTATS VISÉS :

1a. En plus du *Grand projet*, assimiler les études essentielles et veiller à ce que le plan continue de s'harmoniser avec les politiques et les plans essentiels du gouvernement provincial.

1b. Élaborer un indice d'indicateurs de rendement clés pour suivre nos progrès régulièrement par rapport à la mise en œuvre du *Grand projet* et déterminer les lacunes éventuelles.

1c. Utiliser une analyse et des procédés fondés sur les preuves et éprouvés pour **cerner la séquence et la priorisation appropriées de projets** et programmes nécessaires pour réaliser les objectifs généraux du *Grand projet* et faire appel à une panoplie de méthodes pour peaufiner la portée des projets, notamment la propre démarche de Métrolinx de prévision et de modernisation de projet, le cadre de priorisation de projets et les analyses de rentabilisation.

1d. Terminer l'**examen du plan de transport régional prévu par la loi** d'ici 2016.

1e. Conformément aux dispositions de la Loi sur Metrolinx, collaborer étroitement avec le ministère des Transports de l'Ontario pour nous assurer que le cadre de planification locale tienne compte du Grand projet et rédiger ensemble une **Déclaration provinciale de principes sur la planification des transports**.

1f. **Appuyer les municipalités** à achever la planification, la conception et l'ingénierie pour les projets prioritaires présentement résiduels dans *Le grand projet.*

OBJECTIF :

2. Continuer de planifier des **services intégrés de transport en commun** dans l'ensemble de la RGTH, éliminer les frontières et créer des correspondances sans interruption qui faciliteront les déplacements des clients.

RÉSULTATS VISÉS :

2a. Collaborer avec les sociétés de transport locales pour élaborer une démarche en vue d'établir des **services intégrés** qui faciliteront les déplacements interréseaux dans toute la région ainsi que l'accès des sociétés locales de transport en commun aux gares du réseau régional, notamment les gares GO.

2b. D'ici 2016, étendre l'application des tarifs intégrés aux frontières juridictionnelles où ils n'existent pas présentement et renforcer la cohérence des politiques en matière de tarifs du transport en commun dans la région.

2c. Continuer de **peaufiner les plans de service GO** afin de poursuivre la transformation de GO Transit d'un service de banlieue en réseau de transport public rapide régional.

OBJECTIF :

3. Démontrer un leadership régional dans l'amélioration du transport en commun, des transports et de la mobilité par Metrolinx et ses divisions opérationnelles, et une reconnaissance publique accrue des marques de l'entreprise et des divisions.

RÉSULTATS VISÉS :

3a. Avec le concours de nos partenaires, favoriser le développement d'un système qui fournira **aux voyageurs une information portant sur le réseau intégré de transport régional combiné**, notamment le moyen de planifier l'itinéraire et des données en temps réel sur l'état du service d'ici 2017.

3b. Promouvoir la **gestion de la demande en transport** (GDT) avec l'aide de partenaires de l'ensemble de la région :

- Élaborer un plan de transition pour le programme **Stepping it Up** d'ici 2014 afin d'identifier une stratégie pour qu'il devienne permanent dans tous les conseils scolaires de la RGTH et encourager les gens à se rendre à l'école à pied ou en vélo; et
- Favoriser la participation au programme **Smart Commute** par rapport à 2009 pour atteindre 350 employeurs participants et l'élargir vers d'autres régions de la RGTH d'ici 2017.

3c. **Rafraîchir la marque GO** et établir une stratégie de marketing pour s'assurer que les gens connaissent bien la marque.

3d. En tant que plate-forme collaborative d'envergure qui facilitera l'approvisionnement à l'échelle de la province, l'**Initiative d'approvisionnement en transport en commun (IATC)** visera à élaborer des mesures de rendement clés officielles, ainsi qu'une méthodologie d'économie de coûts validée par l'industrie d'ici 2017.

3e. **Suivre le progrès** de la mise en place du **plan d'action des marchandises urbaines** de la RGTH qui comprend cinq orientations stratégiques et 17 actions, dont :
- La collaboration continue avec des intervenants en marchandises publics et privés par le biais de réunions régulières du forum de marchandises urbaines de la RGTH;
- L'établissement de données de base sur les marchandises urbaines de la RGTH et un cadre pour la collecte et la dissémination continues des données sur les marchandises urbaines à l'intention de la RGTH pour appuyer les politiques, la planification, la modélisation, l'analyse et l'étalonnage liés aux marchandises urbaines dans la RGTH;
- La publication des études et la réalisation des programmes pilotes pour explorer les concepts de logistique comme des centres de consolidation urbaine, des voies réservées aux camions et le déplacement de marchandises par le biais du transport en commun;
- Fournir un réseau stratégique pour les camions de la RGTH afin d'améliorer l'efficacité de la circulation; et
- La publication d'un rapport sur les progrès accomplis du plan d'action des marchandises urbaines de la RGTH.

OBJECTIF :

4. S'assurer que **l'aménagement du territoire et la planification des transports** sont intégrés pour tirer profit de tous les investissements dans les transports publics

RÉSULTATS VISÉS :

4a. Continuer de perfectionner notre démarque de **planification et de mise en œuvre de centres de mobilité** et de quartiers de **gare** et les intégrer aux politiques, projets et investissements en :
- Travaillant avec les municipalités pour **utiliser les lignes directrices sur les Centres de mobilité** dans leurs activités de planification; et
- Achevant les **documents de planification à long terme** de la plupart **des centres de mobilité** pour transformer et revitaliser les communautés

4b. Étudier proactivement les possibilités de **développement conjoint de gares GO** avec les municipalités conformément à une nouvelle politique foncière ministérielle.

4c. S'associer à la Ville de Toronto relativement à son **projet d'étude de Eglinton Avenue** pour appuyer la prestation de la ligne de train léger sur rail Eglinton-Scarborough (TLR).

OBJECTIF :

5. **Mettre l'emphase sur l'innovation** dans la planification et l'exécution des programmes et des projets dans l'ensemble de l'organisation et en collaboration avec des partenaires et des intervenants régionaux

RÉSULTATS VISÉS :

5a. Fournir des rapports d'avancement sur les progrès réalisés du **Cadre d'innovation** présenté au Conseil de Metrolinx en 2011, notamment le programme de bourses de recherche Rob MacIsaac et les projets pilotes.

5b. Selon une analyse des meilleures pratiques et en consultation avec des intervenants comme des ministères et des agences du gouvernement, des institutions universitaires et d'autres institutions dans l'innovation et la recherche et le développement, ainsi que des fournisseurs, élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'ici 2017 pour **tirer profit du pouvoir d'achat afin de stimuler l'innovation** dans les produits et les services que nous achetons.

Investir

L'approche retenue par Metrolinx pour financer le réseau de transport de notre région vise, à prime abord, à obtenir des résultats en faisant appel aux investissements de plusieurs milliards de dollars déjà engagés par le gouvernement de l'Ontario et aux contributions du gouvernement fédéral. Les résultats ne se limiteront pas à la prestation de services GO et à la réalisation de projets de transport public rapide dans les délais et budgets prévus, mais confirmeront l'initiative prise par Metrolinx relativement à la prestation de services unifiés dans l'ensemble de la région. Notre aptitude à intéresser le public à la Stratégie d'investissement reposera largement sur la mesure dans laquelle le public est conscient des rôles de Metrolinx et les comprend.

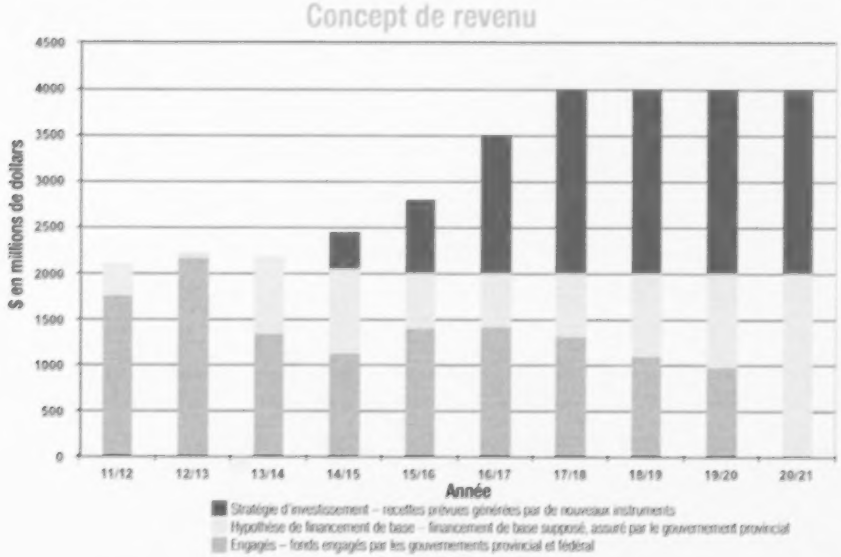
La Stratégie d'investissement, qui misera sur les résultats concrets de nos investissements antérieurs, illustrera la façon dont le financement de la transformation du réseau actuel en réseau intégré de transport combiné crée une plus grande prospérité, une meilleure qualité de vie et un environnement plus favorable pour les résidents de la région de la RGTH.

Les lois provinciales obligent Metrolinx à présenter une stratégie d'investissement au gouvernement provincial et aux dirigeants des conseils d'ici juin 2013.

La Stratégie d'investissement proposera un programme de financement durable, consacré à la mise en œuvre continue du *Grand projet*. La stratégie, dont la portée sera à la fois locale et régionale, financera tous les moyens de transport qui facilitent la mobilité des gens et des marchandises et abordera les besoins en fonds d'immobilisations et de fonctionnement du réseau de transport, lequel comprend GO Transit. En regroupant les projets et les services par ordre de priorité qui se fondent sur les processus analytiques fondés sur les preuves de Metrolinx, dont le Cadre de priorisation des projets et les analyses de rentabilisation, nous pouvons effectuer des investissements judicieux.

Principes de la Stratégie d'investissement :

- Construire un système de transport combiné complet
- Répondre aux besoins de transport régional et local
- Fournir des avantages à court, moyen et long terme
- Améliorer le système existant, ne pas seulement l'agrandir
- Offrir des avantages pour la RGTH
- Assurer la responsabilisation et la transparence aux citoyens
- S'assurer que les usagers et les fournisseurs des services profitent de façon juste et équitable
- Appuyer l'efficacité du transport et améliorer l'expérience des clients
- Créer une stratégie d'investissement qui est simple et facile à comprendre
- Compléter le financement public existant avec des nouveaux outils de revenus dédiés
- Supplement existing government funding with new dedicated revenue tools



PIERRE ANGULAIRE :

Investir pour nous permettre de mettre en œuvre notre vision d'une mobilité intégrée et obtenir des mécanismes de financement plus durables d'ici 2013, dans le cadre d'une stratégie d'investissement.

OBJECTIF :

6. Élaborer un **programme de financement durable** qui appuie tous les moyens de transport qui facilitent la mobilité des gens et des marchandises, et aborde les besoins en fonds d'immobilisations et de fonctionnement du réseau de transport, lequel comprend GO Transit.

RÉSULTATS VISÉS:

6a. D'ici juin 2013, date fixée par la loi, créer une **stratégie d'investissement** crédible qui bénéficie d'un vaste appui et aborde les demandes de fond d'immobilisation et de fonctionnement.

6b. Accélérer et mettre l'accent sur une **stratégie de sensibilisation à l'investissement** pour fournir aux intervenants et au public plus de faits prouvés sur les instruments de génération de revenus et leur applicabilité à la RGTH.

6c. Appuyer et **mettre en œuvre** des nouveaux **instruments de génération de revenus** pour la Stratégie d'investissement après la prestation de recommandations pour celle-ci.

6d. **Administrer et surveiller** régulièrement **une nouvelle stratégie d'investissement et des instruments de génération de revenus**, lesquels nous permettent d'investir un montant annuel minimum de 2 à 2,5 milliards de dollars.

6e. Identifier et **mettre en œuvre** des occasions de **revenus non tarifaires**.

Respecter nos engagements

Nous miserons sur les succès déjà remportés pour améliorer l'expérience vécue par le client sur le réseau de GO Transit et nous prendrons davantage l'initiative pour offrir au voyageur régional une expérience homogène, que son trajet commence ou se termine à pied, en vélo, en transport en commun local ou en voiture. Les améliorations stratégiques que nous apporterons à nos services, ainsi que la conversion de certaines gares en centres de mobilité, transformeront progressivement GO Transit d'un service de banlieue axé sur le centre-ville de Toronto en service de transport régional plus complet et versatile.

Dans cinq ans, Metrolinx sera largement reconnue, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la région, comme éminent constructeur et propriétaire-exploitant d'un réseau de transport en plein essor, qui entreprend des nouveaux projets de qualité et les réalise dans les délais et les budgets prévus. Nous confirmerons ainsi aux gouvernements, à nos partenaires et au public les avantages d'un programme continu d'investissement et entretiendrons des rapports solides, dignes de confiance, avec les communautés et les quartiers dans les quatre coins de la région. Notre capacité de respecter nos engagements stimulera la demande d'autres améliorations au niveau du service et légitimera notre dialogue avec le public et les intervenants concernant les stratégies de financement de ces nouveaux investissements.

PIERRE ANGULAIRE :

Respecter nos engagements d'offrir des services de qualité aux clients existants, de réaliser des projets et programmes clés pour élargir les services et de continuer à apporter des améliorations à l'expérience de voyage régional.

OBJECTIF :

7. Élargir le service de GO Transit pour **répondre à la croissance au chapitre des usagers, le transformant** d'un service de banlieue en réseau de transport régional complet tout au long de la journée.

RÉSULTATS VISÉS :

7a. **Augmenter le nombre de trajets de GO Transit** de 62 millions en 2012 à 78 millions d'ici 2017.

7b. **Accroître les services d'autobus en augmentant le nombre de trajets d'autobus** de 25 % pour la période de cinq ans de 2012-2013 à 2016-2017, qui s'élèvent à 12 600 trajets par semaine (sept jours par semaine) en 2011-2012.

7c. **Accroître les services ferroviaires en augmentant** le nombre de **trajets de train** de 97 % de 25 % pour la période de cinq ans de 2012-2013 à 2016-2017, qui s'élèvent à 1 079 trajets par semaine (sept jours par semaine) en 2011-2012 afin d'offrir un service ferroviaire dans les deux sens toute la journée et d'accroître les options de déplacement pour les usagers.

7d. **Augmenter le nombre annuel d'usagers d'autobus** d'au moins 30 % pour atteindre 20 millions de trajets d'ici 2017 par le biais des mesures suivantes :

- Développer des services interrégionaux d'une banlieue à l'autre qui ciblent les principaux centres d'activité, les pôles d'emplois et la zone de l'aéroport.
- Continuer d'augmenter la capacité et créer un service fréquent sur le réseau d'autobus principal de GO; et
- Modifier ou introduire des services afin de maximiser le gain de temps et la fiabilité de la nouvelle infrastructure, notamment le service d'autobus express de Mississauga (SAE) et un terminus à la prolongation de la ligne de métro Spadina.

7e. **Augmenter le nombre annuel d'usagers des trains** d'au moins 20 % pour atteindre 58 millions de trajets d'ici 2017 par le biais des mesures suivantes :

- Mettre en œuvre un service hors pointe de 30 minutes sur les lignes Lakeshore East et West;
- Prolonger le service ferroviaire de Richmond Hill jusqu'à une nouvelle gare à Gormley;
- Prolonger le service ferroviaire de Lakeshore West jusqu'à Hamilton;
- Introduire un service hors pointe dans les deux sens à partir de la gare Union;
- Mettre en œuvre des trains plus fréquents pendant les périodes de pointe sur toutes les lignes;
- Agrandir tous les trains qui excèdent systématiquement la capacité de trains de 10 wagons à 12 wagons; et
- Introduire des services ferroviaires spéciaux additionnels.

7f. **Fournir** neuf nouveaux **parc-o-bus** de GO d'ici 2017.

7g. Mettre en œuvre un nouveau **Centre de commande de GO** de pointe pour optimiser la coordination des services de transport en commun de GO d'ici 2016.

7h. Revitaliser et fournir une **capacité accrue à la gare Union** en :
- entamant la construction de double accostage (deux trains bout à bout à un quai) d'ici 2015;
- entamant la construction d'un nouveau quai au sud d'ici 2015;
- installant un nouvel atrium couvert pour les trains d'ici 2014; et
- réparant le toit vieillissant du quai couvert d'ici 2016.

7i. Continuer d'**acquérir des corridors ferroviaires** pour augmenter le contrôle de la croissance du système et du développement de l'infrastructure à mesure que des occasions se présentent

7j. Achever les améliorations apportées aux corridors ferroviaires pour appuyer le service ferroviaire additionnel, notamment :
- la prolongation jusqu'à Gormley,
- la signalisation des corridors Stouffville et Barrie,
- les améliorations des voies sur les corridors Barrie, Stouffville et Kitchener, et
- la prolongation des quais de 10 wagons restants pour répondre aux besoins des trains à 12 wagons.

7k. **Installation pour autobus d'Oshawa** en service d'ici la fin de 2012; **installation pour autobus d'East Gwillimbury** en service d'ici 2014.

7l. Terminer **l'installation d'entretien des rails de l'est** comme installation obtenant la certification LEED argent d'ici 2017; terminer les travaux de l'**installation d'entretien des rails de Willowbrook** d'ici 2015.

7m. Continuer de maintenir les systèmes en **bon état** pour assurer à nos clients un service fiable et sécuritaire et éviter des investissements d'envergure en raison d'un manque d'entretien.

7n. Continuer à augmenter le **niveau de satisfaction** :
- Mettre en œuvre le **programme de garantie des tarifs de GO** en 2012;
- **Respecter** ou surpasser les promesses que nous avons énoncées dans la **Charte des usagers de GO**, avec une augmentation de 5 % de la satisfaction des clients pour atteindre 87 % d'ici 2016; et
- Adopter une **stratégie de service à la clientèle de GO** mise à jour qui inclut des plans d'étude de marché d'ici 2014-2015.

7o. Évaluer et formuler des recommandations de mise en œuvre pour les nouvelles structures de tarifs, y compris des **tarifs hors pointe** pour encourager les déplacements en mi-journée et les fins de semaine d'ici 2016.

7p. Appuyer l'adoption de la carte tarifaire PRESTO en **réduisant la dépendance aux billets imprimés de GO Transit**.

7q. Continuer d'**améliorer l'accès universel aux services de GO** :
- assurer la conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- terminer les **modifications à l'accessibilité** aux cinq dernières gares ferroviaires et aux trois terminus d'autobus; et
- introduire un **service accessible** sur les itinéraires d'autobus restants en optant pour un parc d'autobus à plancher surbaissé.

7r. Terminer le déploiement d'un **système de localisation des autobus** (répartition par ordinateur/localisation automatique de véhicules) d'ici 2015.

OBJECTIF :

8. Poursuivre la réalisation de **projets régionaux de transport public rapide par ordre de priorité**, conformément au *Grand projet*.

RÉSULTATS VISÉS :

8a. Offrir des **installations de transport public rapide** au-delà de GO Transit en collaboration avec des partenaires municipaux :
- Achever le Mississauga 403 transitway d'ici 2016;
- Achever la phase 1 et entamer la phase 2 des voies rapides de York Viva, avec 18 km en service d'ici 2017;
- Conclure l'entente cadre avec la Ville de Toronto relativement aux quatre projets de Toronto d'ici l'automne 2012*;
- Poursuivre la construction de la ligne TLR Eglinton-Scarborough qui devrait être terminée en 2020;
- Réinitier la construction de la ligne TLR Sheppard East (de la gare Don Mills jusqu'à Morningside) à compter de 2014 avec une date d'entrée en service de 2018*;
- Réinitier la planification, la conception et l'ingénierie de la ligne TLR Finch West (de la prolongation du métro Toronto-York Spadina jusqu'au Humber College), la construction étant prévue pour 2015 et une date d'entrée en service de 2019*; et
- Entamer la construction intégrale de la ligne TLR Scarborough en 2014*.

**Selon l'approbation finale de la province de l'Ontario.*

OBJECTIF :

9. Moderniser la **conception organisationnelle** et s'assurer que les **procédés et les systèmes** respectent les normes commerciales en évolution et anticiper les besoins futurs.

RÉSULTATS VISÉS :

9a. Mener une étude et une **mise à jour** de la **stratégie** corporative **en matière de technologie de l'information** d'ici 2013.

9b. Élaborer un **plan de gestion des biens immobiliers** mis à jour et intégré de GO Transit d'ici 2015.

9c. Effectuer un **examen cyclique des procédés opérationnels** tous les cinq ans.

9d. Recruter et conserver les meilleurs talents, et mériter un classement parmi les **100 premiers employeurs** au Canada :
- Créer un **programme de perfectionnement professionnel** pour recruter et former la prochaine génération de professionnels dans les secteurs de demande; et
- Développer une **stratégie de diversité et d'inclusion sociale** et commencer sa mise en œuvre d'ici 2015.

9e. Continuer de réaliser l'**infrastructure** de sorte à assurer l'**achèvement et les coûts conformément aux points de référence internes établis** et à raffiner d'ici la fin de l'exercice financier 2012 - 2013.

OBJECTIF :

10. Mettre le système **PRESTO pleinement** en œuvre dans la RGTH et Ottawa.

RÉSULTATS VISÉS :

10a. Achever le déploiement du réseau d'**OC Transpo** sur la **plate-forme de la Prochaine génération de PRESTO (PGP)** d'ici le début de 2013.

10b. **Faire la transition** des **sociétés** de transport initiales de la RGTH **à la plate-forme de la PGP** d'ici 2013.

10c. Offrir la carte **PRESTO sur le LAR** d'ici 2015.

10d. Offrir la carte **PRESTO** de façon substantielle **sur la TTC** pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015.

10e. Élaborer et mettre en œuvre une **stratégie de chargement et de distribution de la carte** pour desservir les régions de l'ensemble du secteur de service de la carte PRESTO.

10f. Élaborer et mettre en œuvre la carte **PRESTO pour le transport adapté**.

10g. Mettre en œuvre des options de paiement, y compris le **paiement ouvert** à l'aide de plusieurs cartes à puce et dispositifs mobiles.

10h. **Étendre** la carte tarifaire **PRESTO** à des systèmes additionnels de transport en commun de l'Ontario en offrant la priorité aux sociétés liées aux services de GO transit.

10i. Évaluer les **produits** et services **PRESTO** nouveaux et éventuels, notamment des occasions de générer des revenus qui sont stratégiques, possibles et conformes à l'expérience de la marque PRESTO d'ici 2017 et commencer leur mise en œuvre.

OBJECTIF :

11. Améliorer l'**accès aux gares et au système** combinés en collaboration avec les municipalités.

RÉSULTATS VISÉS :

11a. Collaborer avec les partenaires municipaux pour **augmenter la part modale de la marche/du transport en commun/du cyclisme aux gares GO** de 22 % à 28 % (ou 22 millions de passagers) d'ici 2017 en :

- créant une gare selon le plan des gares;
- améliorant l'accès aux gares à pied, à vélo et en transport en commun; et
- mettant en œuvre une stratégie de gestion des parcs de stationnement.

11b. Poursuivre la construction dans 12 différents **centres de mobilité** d'ici 2017.

OBJECTIF :

12. **Lancer le service LAR** dans les délais et les budgets prévus pour les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015, raccordant l'aéroport Pearson, l'aéroport le plus achalandé au Canada à la gare Union, la plaque tournante ferroviaire et du transport en commun le plus achalandé au pays.

RÉSULTATS VISÉS :

12a. Élaborer un **plan directeur** et une feuille de route du **LAR** uniques à mettre en œuvre d'ici 2013.

12b. Créer un réseau de **partenariats stratégiques** pour offrir la proposition attrayante désirée du LAR d'ici son lancement en 2015.

12c. Achever tous les **corridors ferroviaires et lancer la construction** d'ici 2014 à temps pour le lancement du LAR

12d. Achever la construction des quatre **gares du LAR** pour le lancement du LAR en 2015.

12e. Achever la **livraison des véhicules unité multiple diesel et des installations d'entretien connexes** et une installation de service en ligne pour le lancement du LAR en 2015.

12f. Élaborer la **stratégie de perception des tarifs** du LAR basée sur PRESTO en incluant les objectifs projetés du nombre d'usagers et les politiques pour le lancement du LAR en 2015.

12g. Élaborer la **stratégie de technologie** du LAR afin de répondre aux besoins des clients et aux besoins opérationnels du nouveau service.

12h. Conclure les **ententes de tiers** (p. ex. : équipage des trains, surveillance, expédition) et finaliser la stratégie du service à la clientèle pour le lancement du LAR en 2015.

12i. Atteindre **1,8 millions d'itinéraires sur le LAR** au cours des 12 premiers mois de service.

12j. Achever l'analyse environnementale pour l'**électrification** du LAR et la planification, la conception et l'ingénierie préliminaires connexes.

OBJECTIF :

13. Établir un nouveau cadre de durabilité pour l'entreprise afin de surveiller l'atteinte des objectifs et de prioriser les occasions.

RÉSULTATS VISÉS :

13a. Équiper le parc de locomotives de la technologie Tier 4 pour améliorer la performance en matière d'émissions.

13b. Établir une mesure de base de la consommation d'énergie et des émissions pour réduire la consommation d'une année sur l'autre par passager-km transporté.

13c. Obtenir la certification LEED pour toutes les nouvelles installations de taille importante.

13d. Positionner Metrolinx de sorte à :

- devenir signataire à part entière de la charte UITP (International Association of Public Transport) du développement durable;
- obtenir une cote or en vertu du Sustainability Commitment (engagement de durabilité) de l'American Public Transportation Association; et
- jouer un rôle de leadership pour appuyer la stratégie d'écologisation pour le secteur du transport en commun de la Vision 2040 de l'Association canadienne du transport urbain.

D'ici 2017

Nous établirons, au cours des cinq prochaines années, un réseau de transport régional plus intégré qui offrira des services, une information et des tarifs plus unifiés. GO Transit réalisera des progrès importants au chapitre de sa transformation d'un service de banlieue en réseau régional de transport public rapide. GO Transit, PRESTO et le LAR miseront sur leur exploitation axée sur le client et continueront à améliorer tous les aspects d'un trajet effectué par un usager.

Nous nous forgeons une réputation exceptionnelle grâce au succès continu que nous connaissons sur le plan de la prestation de programmes et de services, ainsi qu'aux progrès éprouvés que nous réalisons dans la construction de grands projets de transport public rapide. Cette réputation formera le fondement de notre Stratégie d'investissement naissante.

- *Le grand projet* continuera à servir de vision commune et de point de référence pour la mesure des progrès réalisés au chapitre de la mobilité dans la RGTH.

- GO Transit sera connue comme étant la norme de l'industrie en termes de service à la clientèle et a démontré par le succès que nous remportons à respecter ou surpasser les promesses que nous avons énoncées dans notre **Charte des usagers**.

- Les clients de GO Transit apprécieront le **service élargi**, dont une capacité additionnelle pendant les périodes de pointe, un réseau amélioré de services d'autobus vers les destinations des banlieues, et un nouveau service ferroviaire hors pointe pour certains corridors. La **gare Union sera rénovée et agrandie** pour répondre à la croissance au chapitre des usagers et au service ferroviaire additionnel.

- Le **LAR** sera en service et assurera une navette rapide et fiable, en tout confort, entre le centre financier du Canada et le plus grand aéroport international au pays.

- Dans l'ensemble de la région, des améliorations visibles seront apportées à la **qualité du service ainsi que sa prestation unifiée, sa durabilité et son innovation**, et une cohérence accrue du service et des installations dans l'ensemble de la région.

- Les clients seront en mesure d'accéder à l'information au lieu et au moment voulus, notamment une information en temps réel sur l'arrivée du prochain autobus et train, et un **système intégré de planification de trajet à l'échelle de la région.**

- Le système **PRESTO** sera entièrement déployé dans la RGTH et aura entamé son expansion vers d'autres réseaux locaux de transport en commun en Ontario. L'élargissement de la carte tarifaire PRESTO pour la doter d'autres utilisations commerciales, sera entamé.

- Le développement de **centres de mobilité** aura commencé dans les grands centres et gares du transport en commun dans la RGTH. Les centres de mobilité à certaines gares GO exemplifieront les lignes directrices de Metrolinx sur les centres de mobilité, lesquelles privilégient un accès plus facile pour piétons et cyclistes, un aménagement à usage mixte, ainsi qu'un aménagement urbain et un design architectural durables et de qualité.

- Metrolinx souscrira pleinement à la **Charte de développement durable de l'Union international de transport public** et aura obtenu la cote d'or en vertu du **Sustainability Commitment** (engagement de durabilité) de l'**American Public Transportation Association**. Nous prendrons l'initiative sur le plan de la durabilité dans notre industrie dans l'ensemble de la région.

- Nous aurons établi une base des données sur le déplacement des marchandises pour la RGTH, et fournirons un rapport annuel sur les progrès accomplis et le comparerons au **plan d'action des marchandises urbaines** en collaboration avec des intervenants clés dans le forum de marchandises urbaines de la RGTH.

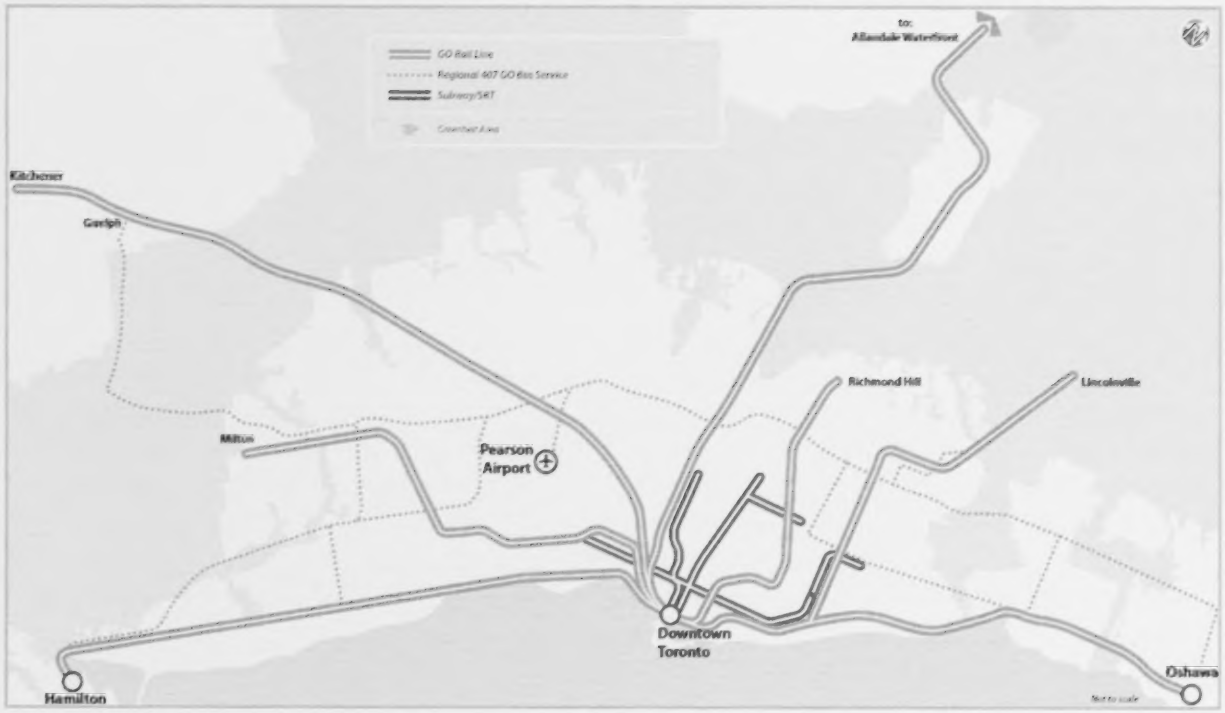
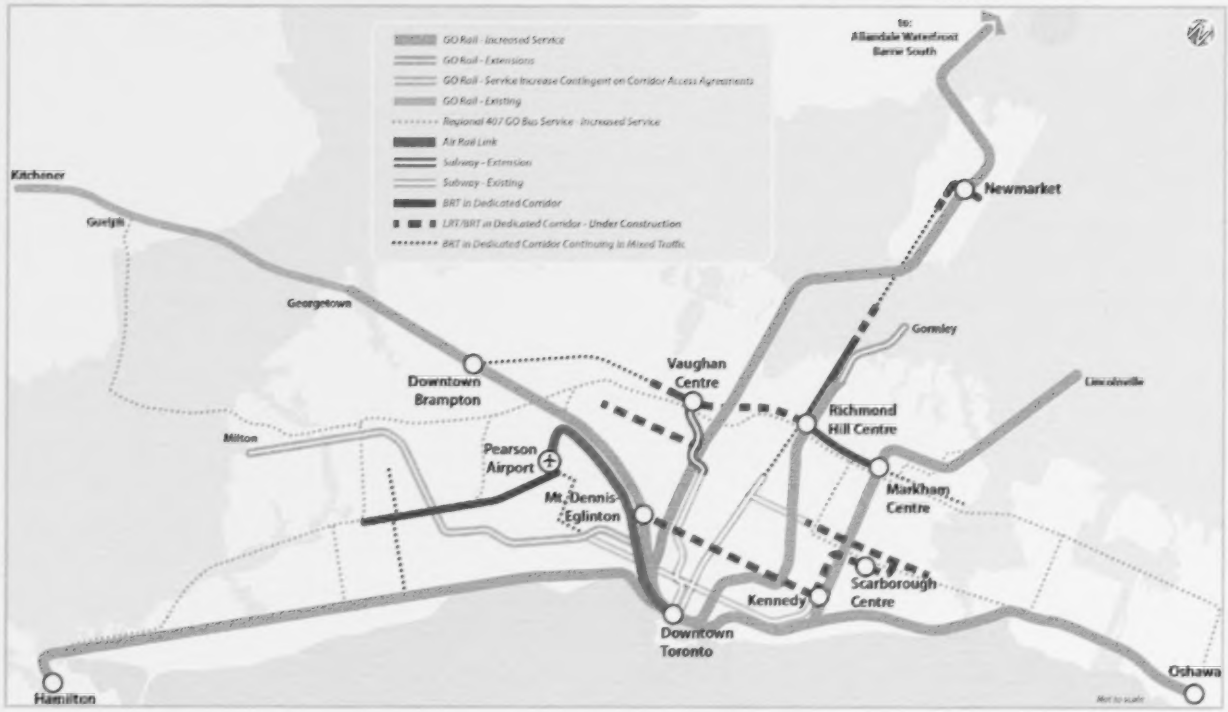
- Nous aurons clairement **établi la valeur de nos projets** et programmes pour les résidents de la région grâce à notre prestation continue de services de qualité et à la réalisation de nouveaux projets essentiels. Nous aurons mis en œuvre notre **Stratégie d'investissement**, laquelle jouira d'un soutien ferme et établira une base financière solide et sûre sur laquelle reposeront nos investissements futurs.

- Tous les ordres de gouvernement, les intervenants et les communautés considéreront Metrolinx comme **collaborateur de valeur, partenaire fiable et bon voisin**.

- Nous miserons sur notre expertise pour **renforcer notre réputation**, tant au niveau régional qu'international, de chef de file éminent sur le plan de la réalisation et de la planification du transport, de même que l'investissement dans ce domaine. Nous publiciserons nos succès et, ce faisant, **rehausserons la reconnaissance de la marque** de Metrolinx et de ses divisions opérationnelles.

AJOURD'HUI	EN 2017
• 62 millions d'usagers de GO Transit	• 78 millions d'usagers de GO Transit
• 500 km de transport régional rapide	• 535 km de transport régional rapide
• Investissements annuels de 2 à 2,5 milliards de dollars dans le transport en commun	• Investissements annuels de 4 milliards de dollars dans le transport en commun
• LAR en voie de conception et de planification; améliorations des voies en voie de construction	• LAR en service et des trains quittent toutes les 15 minutes
• Activation du système PRESTO sur neuf réseaux de transport en commun de la RGTH	• Activation du système PRESTO sur neuf réseaux de transport en commun de la RGTH, ainsi que sur le réseau d'OC Transpo

Carte du réseau de transport en commun rapide de la RGTH de 2012



Carte du réseau de transport en commun rapide de la RGTH prévu pour 2017